



Stichting Mars Pensioenfonds (Mars Pension Fund)

## REGLEMENT KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

Date: 1 januari 2022

## INHOUDSOPGAVE

<b>HOOFDSTUK I INLEIDENDE BEPALINGEN</b>	<b>3</b>
Artikel 1 Begripsbepalingen	3
<b>HOOFDSTUK II KLACHTENPROCEDURE</b>	<b>4</b>
Artikel 2 Klachtenregeling	4
Artikel 3 Behandeling van de klacht	4
Artikel 4 Beroep op het bestuur	4
Artikel 5 Beroep op de Ombudsman Pensioenen	5
<b>HOOFDSTUK III GESCHILLEN PROCEDURE</b>	<b>6</b>
Artikel 6 Geschillenregeling	6
Artikel 7 Samenstelling en benoeming geschillencommissie	6
Artikel 8 Bevoegdheid van de geschillencommissie	6
Artikel 9 Aanhangig maken van een geschil	6
Artikel 10 Behandeling van het geschil	7
Artikel 11 Beslissing van de geschillencommissie	7
Artikel 12 Inhoud van de beslissing van het bestuur	7
Artikel 13 Ombudsman Pensioenen en rechter	7
<b>HOOFDSTUK IV SLOTBEPALINGEN</b>	<b>8</b>
Artikel 14 Geheimhouding	8
Artikel 15 Vaststelling en wijziging van het reglement	8
Artikel 16 Inwerkingtreding	8

# HOOFDSTUK I INLEIDENDE BEPALINGEN

## Artikel 1 Begripsbepalingen

De begripsomschrijvingen zoals vermeld in de statuten en de pensioenreglementen zijn ook op dit reglement klachten- en geschillenregeling van toepassing. Verder wordt in dit reglement verstaan onder:

**Administratie:**

de uitvoeringsorganisatie die belast is met de dagelijkse, feitelijke uitvoering van de pensioenregelingen;

**Belanghebbende:**

de persoon die op grond van de statuten van het fonds en/of bepalingen van een reglement van het fonds aanspraken op pensioen en/of andere uitkeringen aan het fonds ontleent of meent te kunnen ontleen;

**Commissie:**

de geschillencommissie;

**Directeur:**

De door het fonds benoemde persoon die belast is met de leiding over het Bestuursbureau;

**Gemachtigde:**

een door de klager, schriftelijk, aangewezen persoon;

**Geschil:**

er is sprake van een geschil indien een belanghebbende zich niet kan verenigen met een inhoudelijke (uitsluitend) jegens hem genomen bestuursbesluit;

**Klacht:**

iedere vorm van ontevredenheid met betrekking tot de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de deelnemer of andere belanghebbende bij de uitvoering van de pensioenregeling als onjuist wordt ervaren;

**Klager:**

de indiener van de klacht;

**PC:**

de bestuursleden die deel uitmaken van de Pensioen Commissie.

## HOOFDSTUK II KLACHTENPROCEDURE

### Artikel 2 Klachtenregeling

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht bij de administratie een klacht in te dienen over de uitvoering van de pensioenregeling van het fonds. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het fonds binnen vier weken nadat het feit waartegen de klacht zich richt, zich heeft voorgedaan. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving waarover wordt geklaagd, waar mogelijk voorzien van bijlagen die de klacht illustreren.

De klacht kan gestuurd worden naar:

Mars Pensioenfonds  
t.a.v. Pensioenservice  
Postbus 123  
1180 AC Amstelveen

Of per email naar: [pensioenservice@marspensioen.nl](mailto:pensioenservice@marspensioen.nl).

### Artikel 3 Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

- a De administratie stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen vijf werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
- b De klacht wordt in beginsel binnen twintig werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administratie dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- d Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacyreglement van het fonds, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
- f Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- g De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan.
- h Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
- i De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

### Artikel 4 Beroep op het bestuur

- a Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administratie, heeft klager het recht in beroep te gaan bij het bestuur van het fonds. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld.
- b Klager kan binnen 4 weken nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk of mondeling verzoeken de klacht aan het bestuur voor te leggen.

- c Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.
- d Het bestuur geeft een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen is. Het bestuur zal voor de oordeelsvorming uitsluitend de stukken uit het door de administratie samengestelde klachtendossier gebruiken.
- e De beslissing dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden en wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.
- f In de beslissing van het bestuur wordt medegedeeld dat klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, het geschil kan voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen.

### **Artikel 5 Beroep op de Ombudsman Pensioenen**

- a De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van de pensioenreglementen.
- b De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
  - klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administratie, dan wel klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de administratie, niet in beroep is gegaan bij het bestuur;
  - hem bekend is dat deze in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
- c Klachten kunnen schriftelijk aan de Ombudsman worden voorgelegd.
- d De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
- e De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
- f Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

## HOOFDSTUK III GESCHILLEN PROCEDURE

### *Artikel 6 Geschillenregeling*

De geschillenregeling is uitsluitend van toepassing op geschillen als bedoeld in artikel 1. Geschillen worden afgehandeld door het bestuur na advies van de geschillencommissie van het fonds.

### *Artikel 7 Samenstelling en benoeming geschillencommissie*

De geschillencommissie bestaat uit een lid van de Pensioen Commissie, een lid van het Verantwoordingsorgaan aangevuld met de juridisch adviseur en de directeur van het fonds. Indien een lid van de geschillencommissie een persoonlijk belang bij de partijen in het geschil heeft, wordt deze vervangen door een ander bestuurslid.

### *Artikel 8 Bevoegdheid van de geschillencommissie*

Met inachtneming van de bepalingen van de statuten, het pensioenreglement en dit reglement is de geschillencommissie uitsluitend bevoegd tot het geven van advies in geschillen tussen de belanghebbende of een ander die naar het oordeel van de commissie rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen, en het fonds terzake van de uitvoering van de pensioenregeling en individuele beslissingen uit hoofde van die pensioenregeling die het bestuur terzake deze belanghebbende heeft genomen.

### *Artikel 9 Aanhangig maken van een geschil*

- a De partij die het geschil aanhangig wil maken dient een door of namens hem ondertekend beroepschrift in bij het bestuur van het fonds.

Het beroepschrift kan gestuurd worden naar:  
Mars Pensioenfonds  
t.a.v. Het bestuur  
Postbus 123  
1180 AC Amstelveen

- b Het beroepschrift moet bevatten:
- de naam en het adres van de partij die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn vertegenwoordiger;
  - indien het een geschil van een bij het fonds geregistreerde belanghebbende betreft, het pensioenummer van de belanghebbende;
  - een dagtekening;
  - een zo volledig mogelijke aanduiding van het bestuursbesluit waarover het geschil gaat;
  - de motieven op grond waarvan het bestuursbesluit door de partij die het geschil aanhangig maakt onjuist wordt geacht.
- c Het beroepschrift moet worden ingediend binnen een termijn van drie maanden nadat het betreffende bestuursbesluit schriftelijk ter kennis is gebracht van de partij die het geschil aanhangig maakt. De geschillencommissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn verlengen.

## **Artikel 10 Behandeling van het geschil**

- a Binnen tien werkdagen nadat het beroepschrift is ontvangen verstuurt de directeur van het fonds namens het bestuur een ontvangstbericht aan degene die het beroepschrift heeft ingediend. In dit bericht doet zij tevens mededeling over de wijze waarop het beroepschrift zal worden behandeld.
- b De geschillencommissie brengt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken na verzending van het ontvangstbericht, een advies uit aan het bestuur ten aanzien van het beroepschrift.
- c De geschillencommissie kan het advies ten hoogste twee maal voor dezelfde termijn uitstellen. Indien er onvoldoende gegevens zijn, kan de geschillencommissie de administratie, dan wel degene die het beroepschrift heeft ingediend, verzoeken om nadere informatie.
- d Alvorens een uitspraak te doen kan de geschillencommissie indien zij hiertoe redenen aanwezig acht, degene die het beroepschrift heeft ingediend in de gelegenheid stellen om het geschil nader toe te lichten, schriftelijk dan wel mondeling.

## **Artikel 11 Beslissing van de geschillencommissie**

De geschillencommissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid. De commissie geeft een schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd advies aan het bestuur over haar bevindingen, en verstrekt deze aan degene die het beroepschrift heeft ingediend en aan het bestuur. Indien de geschillencommissie zich niet bevoegd acht een uitspraak te doen over het geschil, dan deelt zij dit binnen tien werkdagen na ontvangst van het beroepschrift mee aan het bestuur.

## **Artikel 12 Inhoud van de beslissing van het bestuur**

Het bestuur zal na de ontvangst van het advies van de geschillencommissie het beroepschrift in behandeling nemen en opnieuw een beslissing nemen in haar eerst volgende bestuursvergadering.

De inhoud van de beslissing kan inhouden:

- a dat het bestuursbesluit al dan niet op dezelfde gronden wordt bevestigd;
- b dat het bestuursbesluit wordt vernietigd.

Indien het bestuursbesluit wordt vernietigd, zal het bestuur een nieuw besluit nemen. Het bestuur verstrekt vervolgens binnen tien werkdagen na de bestuursvergadering een schriftelijke en deugdelijke gemotiveerde beslissing en verstrekt deze aan degene die het beroepschrift heeft ingediend.

## **Artikel 13 Ombudsman Pensioenen en rechter**

Als een partij zich niet kan vinden in de beslissing van de geschillencommissie kan deze partij het geschil aan de Ombudsman Pensioenen dan wel de civiele rechter ter beoordeling voorleggen. De beoordeling door de civiele rechter kan zich niet uitstrekken over de inhoud van het advies.

## HOOFDSTUK IV SLOTBEPALINGEN

### *Artikel 14 Geheimhouding*

Alle informatie die bestuur en geschillencommissie in het kader van de klacht c.q. het geschil ter kennis is genomen zal volstrekt vertrouwelijk behandeld worden en bestuur en geschillencommissie leden zijn tot geheimhouding verplicht.

### *Artikel 15 Vaststelling en wijziging van het reglement*

Het reglement klachten- en geschillenregeling kan worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

### *Artikel 16 Inwerkingtreding*

Dit regeling is in werking getreden op 1 januari 2022.